

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama (Tjiptono, 2008). Heriandi mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan (Suryawati, 2004).

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau pun masyarakat. Pelayanan kesehatan disini adalah sistem yang tercakup dalam pelayanan fisioterapi, dimana fisioterapi berperan aktif dalam upaya meningkatkan kapasitas fisik dan kemampuan fungsional dengan menggunakan modalitas fisioterapi yang sesuai.

Rumah Sakit Dr. Moewardi merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Surakarta. Rumah Sakit Dr. Moewardi menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan antara lain pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan pelayanan pendukung lainnya seperti poli

fisioterapi (Hartati, 2012). Pada survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa sebagian besar pasien yang mengalami kasus *Low Back Pain* yang menjalani program rehabilitasi di poli fisioterapi RSUD Dr. Moewardi pada bulan juli 2013 sebanyak 68 orang. Setelah dilakukan wawancara terhadap pasien tersebut rata-rata mengeluh kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan seperti nomor antrian yang tidak pas, waktu terapi yang kurang, banyak diterapi oleh mahasiswa dan terapis kurang komunikatif.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi, yang dimaksud pelayanan kesehatan disini adalah sistem yang tercakup dalam pelayanan fisioterapi. Pelayanan fisioterapi juga meliputi derajat kesempurnaan pelayanan fisioterapi yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat (Aswar, 2000).

Peneliti mengangkat kasus ini karena hampir dari 90% penduduk pernah mengalami *Low Back Pain* dalam siklus kehidupannya dan *Low Back Pain* merupakan keluhan nomor dua yang sering muncul setelah keluhan pada gangguan sistem pernafasan. Terdapat hasil penelitian yang menyebutkan bahwa hampir 48% klien dengan *Low Back Pain* tidak diketemukan penyebabnya yang

jelas. Croft (1998) juga menyebutkan bahwa 90% klien dengan *Low Back Pain* menghentikan pengobatannya setelah 3 bulan pengobatan walaupun nyerinya masih terasa. Oleh sebab itu pada penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang mampu mendukung dalam penyembuhan pasien dengan penderita *Low Back Pain*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang, maka dapat di rumuskan masalah penelitiannya yaitu: Adakah hubungan antara mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *low back pain* di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *Low Back Pain* di Rumah Sakit Dr. Moewardi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi seberapa banyak pasien yang mendapat kepuasan terhadap pelayanan fisioterapi dan dapat meningkatkan mutu pelayanan fisioterapi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dalam mengembangkan ilmu IPTEK khusus nya dalam bidang kesehatan. Hal ini memberikan gambaran bahwa ada tidak nya pengaruh kepuasan pasien dengan pelayanan fisioterapis. Di harapkan dapat dimanfaatkan oleh penelitian oleh ilmuwan lain untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi.